



## Cambios en los Servicios de Atención al Cliente

Ciudadanía, 10/04/2013



En España los servicios de atención al cliente reciben las reclamaciones de los consumidores, pero su funcionamiento genera nuevos problemas a los usuarios. Los departamentos de relación con los clientes facilitan información a los consumidores y reciben sus reclamaciones por cualquier defecto en sus productos o por el mal funcionamiento de los servicios prestados. Estos servicios, existentes en la mayoría de las grandes empresas, persiguen además mejorar su propia imagen al ofrecer a los consumidores una vía rápida para resolver sus reclamaciones y evitar así que tengan que recurrir a los organismos de consumo o incluso que el problema salte a los medios de comunicación. Sin embargo la información telefónica de los servicios de atención al cliente genera muchas veces quejas de los usuarios, porque las llamadas están robotizadas y cuando por fin se accede a ser informado por un ser humano, es frecuente oír la consabida grabación de "todos nuestros operadores están ocupados, rogamos permanezca a la espera".

El pasado año con motivo del Día Mundial del Consumidor la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, se comprometió a [regular](#) los servicios de atención al cliente de manera que desde el inicio de la llamada los consumidores tengan la opción de ser atendidos por un operador. Esta iniciativa legal que todavía no ha visto la luz, es tan sólo el último intento de regular el funcionamiento de los SAC. Por este motivo resulta oportuno hacer un recorrido por los antecedentes legales de los servicios de atención al cliente y por los problemas con que se encuentran los consumidores cuando recurren a ellos.

### Antecedentes de los Servicios de Atención al Cliente

La norma básica que recoge los [derechos de los consumidores](#) es la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que a pesar de ser aprobada en 1984, no tuvo su desarrollo normativo hasta 2007. Esta ley en su artículo 21 hace referencia a los Servicios de Atención al Cliente de la siguiente forma: "Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance."

Este es sin duda el primer antecedente legal de los SAC, que sin embargo no recibió la atención de los legisladores hasta el 18 de marzo de 2011, momento en el que la entonces Ministra de Sanidad, Leire Pajín, presentó en el Consejo de Ministros el primer [Proyecto](#) de Ley de Servicios de Atención al Cliente cuyos principios básicos eran:

La puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, ambos gratuitos para el cliente, es una de las prioridades de las empresas de telecomunicaciones. El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar 1 minuto para más del 90% de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente. Las empresas desarrollarán sistemas que midan las mejoras de sus servicios de atención al cliente y presentarán los resultados de forma transparente a los clientes. El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar 1 minuto para más del 90% de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente. Las empresas desarrollarán sistemas que midan las mejoras de sus servicios de atención al cliente y presentarán los resultados de forma transparente a los clientes.

**Principales problemas de los Servicios de Atención al Cliente**

Otro de los aspectos previstos es que en el futuro las empresas cuenten con personal debidamente formado y capacitado para atender las quejas de sus clientes. Con esto se quiere mejorar la calidad del servicio y evitar situaciones indeseables como que el operador desconozca la información necesaria para resolver o gestionar la reclamación. La puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono gratuito para el cliente es una de las prioridades de las empresas de telecomunicaciones. El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar 1 minuto para más del 90% de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente. Las empresas desarrollarán sistemas que midan las mejoras de sus servicios de atención al cliente y presentarán los resultados de forma transparente a los clientes.

El principal problema de los servicios de atención al cliente es la mala o contradictoria información que se recibe. Puede ocurrir, por ejemplo que la misma consulta reciba diferentes respuestas en función de la persona que nos atienda. Esta situación ocurre especialmente en las compañías telefónicas y se debe a la escasa formación o preparación del personal que trabaja en estos departamentos de atención al público.

Recientemente se ha aprobado una normativa que regula el funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente, lo recomendable cuando se utilizan estos teléfonos es tener previamente preparada la consulta para hacerla de la forma más concreta posible, y evitar así una duración excesiva de la conversación. Por otra parte es posible encontrar en [Internet](http://Internet) páginas donde informan de teléfonos alternativos a los 902 de manera que la consulta no tenga coste, al tratarse de una llamada local cubierta por la mayoría de los contratos de ADSL.

## Consejos para llamar a los Servicios de Atención al Cliente

Al margen de que finalmente se apruebe una normativa que regule el funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente, lo recomendable cuando se utilizan estos teléfonos es tener previamente preparada la consulta para hacerla de la forma más concreta posible, y evitar así una duración excesiva de la conversación. Por otra parte es posible encontrar en [Internet](http://Internet) páginas donde informan de teléfonos alternativos a los 902 de manera que la consulta no tenga coste, al tratarse de una llamada local cubierta por la mayoría de los contratos de ADSL.

Finalmente, si la atención recibida es mala o no ha satisfecho nuestras expectativas, lo adecuado es dejar constancia de esta valoración en las llamadas posteriores de control que realizan algunos SAC. En cualquier caso es conveniente hacer llegar nuestra queja a la empresa en cuestión.